

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PASIEN PADA RUMAH SAKIT FATMA MEDIKA KABUPATEN GRESIK

Dian Islamiyah Putri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL	<i>Abstract</i>	
Sejarah Artikel: Diterima : Diperbaiki : Disetujui :	<i>This study aim to analyze the effect of service quality and facilities on customer satisfaction at Fatma Medika Hospital Sembayat Gresik. This type of research uses quantative research. The sampling technique used is non probability sampling. This study used 50 (fifty) respondents. Instrument testing techniques in this study are the validity and reliability test, while the data analysis techniques used are descriptive analysis, multiple linear analysis, and the classic assumption test.</i>	
Keywords: <i>service Quality, Facility, consumer satisfaction</i>		
	Abstraks	
Kata Kunci: kualitas pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Konsumen	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Rumah Sakit Fatma Medika Gresik. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probabillity sampling. Penelitian ini menggunakan 50 (lima puluh) responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis linear berganda, dan uji asumsi klasik.	
DOI:		
Koresponsi: Nama: Dian Islamiyah Putri Email: afzan@ucbestari.edu.my p-ISSN: 2598-7763		ISSN: 2355-9643 (Print) ISSN: 2460-3775 (on-line)

LATAR BELAKANG

Kesehatan merupakan hal yang terpenting bagi semua manusia. Karena dengan kesehatan membuat aktivitas yang kita planning akan menjadi lancar. Oleh karena itu meningkatkan kesehatan untuk masyarakat harus optimal, dilakukan dengan berbagai upaya agar masyarakat menjadi lebih sehat dan memberikan informasi kesehatan kepada masyarakat untuk mencegah datangnya penyakit. Pelayanan instansi yang harus optimal untuk melayani dan memanjakan konsumen yang datang. Kepuasan konsumen

sangat penting bagi instansi yang mementingkan kualitas pelayanan, dengan demikian konsumen akan lebih tertarik dengan pelayanan instansi dan akan datang lagi.

Rumah sakit memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat, pelayanan kesehatan masyarakat rumah sakit memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai kebutuhan konsumennya, namun tetap mementingkan kode etik profesi dan medis. Dengan seiring waktu rumah sakit swasta dengan rumah sakit milik pemerintah mengalami

persaingan yang sangat ketat untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya. Dalam perkembangan teknologi pada saat ini yang sangat pesat dan persaingan semakin ketat, maka rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Dengan memanfaatkan teknologi untuk melayani konsumen.

Masalah utama sebagai lembaga jasa pelayanan kesehatan adalah semakin banyaknya pesaing, oleh karena itu rumah sakit harus memiliki ciri khas agar konsumen tertarik dan harus memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas agar konsumen tetap percaya dengan rumah sakit tersebut. Pihak dari rumah sakit harus ceramat kepada konsumennya sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan dan meningkatkan atas pelayanan yang diberikan (Cronin, Jr. dan Taylor, 1992).

Memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumen, bukanlah sesuatu yang mudah bagi rumah pengelola rumah sakit, karena setiap orang yang datang memiliki karakteristik dan kebiasaan yang berbeda-beda. Namun pihak rumah sakit harus memberikan pelayanan yang dibutuhkannya oleh konsumen supaya tidak berdampak negatif bagi pasien. Fasilitas yang baik juga sangat dibutuhkan oleh konsumen karena itu bisa berdampak baik bagi kepuasan konsumen.

Dapat disimpulkan bahwa penjelasan diatas bahwa pelayanan dan fasilitas Rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Rumah Sakit Fatma Medika. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pasien" dengan studi kasus pada konsumen Rumah Sakit Fatma Medika Sembayat Kab. Gresik.

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan ekspektasi pelanggan tentang tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Tjiptono, 2012). Kualitas pelayanan menurut Wyckof (2012) dalam Yamit (2010:22) adalah tingkat keinginan pelanggan yang diharapkan kepada pelayanan atas keunggulan pelayanan. Sedangkan menurut Mauluddin (2001) berpendapat bahwa kualitas pelayanan tersebut dapat diartikan seberapa jauh perbedaan harapan dengan kenyataan yang diberikan oleh pelayan atas layanan yang diberikan. Kualitas berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan harus

diperhatikan oleh manajemen organisasi atau perusahaan jasa. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen atas jasa dan produknya yang memiliki sifat yang tidak berwujud dan pelayanan yang diberikan oleh konsumen tersebut baik maka penilaian yang positif bagi perusahaan, dan sebaliknya jika konsumen tersebut merasa tidak sesuai dengan keinginannya maka perusahaan tersebut mendapat nilai negatif dari konsumen karena belum memenuhi kebutuhannya.

Kualitas terdapat lima perspektif, salah satunya yaitu bahwa kualitas itu biasanya tergantung pada pelanggan yang memberikan nilai tentang produk yang memuaskan dan berkualitas tinggi (Garvin, 1996). Seorang manajer perusahaan harus bisa mengerti tentang keinginan dan kebutuhan seorang konsumen, kemudian berusaha memenuhi demi meningkatkan penjualannya. Kualitas yang baik akan memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang telah dibelinya, dan kemungkinan para konsumen tersebut mencari dan membeli produk tersebut kembali. Perusahaan yang outputnya jasa biasanya lebih menekankan pada pelayanan yang baik dan memberikan keinginan dan kebutuhan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

2. Kualitas pelayanan perawat

Kualitas pelayanan menurut (Nursalam, 2001) merupakan tingkat yang diberikan kepada konsumen terhadap pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, pelayanan harus sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen, dengan memanfaatkan teknologi yang tepat dan optimal. Kualitas jasa merupakan tingkat kepuasan pasien kepada pelayanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan (Tjiptono, 2007).

Perawat harus mengerti dengan kondisi pasien, karena berhubungan dengan kesehatan konsumen. Sebelum pasien menggunakan jasa perawat, mereka memiliki harapan dan keinginan yang sesuai dengan apa yang pasien butuhkan.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perawat

Menurut (Nursalam, 2002) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu:

1. Faktor pengetahuan, pengetahuan disini merupakan hasil dari seseorang yang melakukan tinjauan tentang objek tertentu.

2. Faktor beban kerja, jumlah tenaga kerja yang ada di instansi kesehatan sangat berpengaruh terhadap kualitas.
3. Faktor komunikasi, komunikasi dalam instansi kesehatan sangat penting dalam melakukan pelayanan kepada pasien.

B. Fasilitas

1. Pengertian Fasilitas

Fasilitas merupakan sangat penting bagi sebuah perusahaan untuk menunjang jalannya aktivitas atau kegiatan yang dilakukan agar lancar, fasilitas tersebut memudahkan para konsumen untuk menggunakan jasa perusahaan. Maka dari itu fasilitas harus lengkap, kondisi yang baik, serta kebersihan fasilitas perlu diperhatikan. Menurut (Tjiptono, 2012:317) fasilitas merupakan kebutuhan pertama konsumen sebelum adanya penawaran jasa. Fasilitas yang biasanya ada di rumah sakit contohnya obat-obatan, alat-alat medik, tempat sholat, toilet.

Menurut Kotler dan Keller (2016) fasilitas merupakan segala sesuatu yang dibutuhkan konsumen untuk kenyamanannya. Sedangkan menurut Tjiptono (2005) sejumlah tipe jasa, persepsi konsumen terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas dan berpengaruh pada kualitas jasa. Faktor-faktor yang berpengaruh signifikan terhadap desain fasilitas jasa adalah sebagai berikut :

1. Sifat dan tujuan organisasi
2. Ketersediaan tanah dan kebutuhan akan ruang atau tempat
3. Fleksibilitas
4. Faktor estetis
5. Masyarakat dan lingkungan sekitar
6. Biaya konstruksi dan operasi

C. Kepuasan Konsumen

1. Pengertian Kepuasan Konsumen

Kepuasan merupakan perasaan senang yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap apa yang dirasakannya dengan harapan (Nursalam, 2011). Ketika seorang konsumen merasakan kepuasan pada pelayanan yang diharapkan atas jasa maupun produk tersebut. Hal tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk kepuasan konsumen yang didapatkan berhubungan dengan kebutuhan yang terpenuhi. Sedangkan Kotler dan Keller (2016) berpendapat bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul pada setelah hasil atau jasa yang diberikan oleh pelayanan sesuai harapan (ekspektasi). Tingkat kepuasan konsumen itu berbeda-beda,

tergantung kondisi dan situasi konsumen. Ada konsumen yang merasa cepat puas terhadap pelayanan yang diberikan dan ada pula yang punya persepsi cukup tinggi tentang kepuasannya, sehingga seorang konsumen tersebut terkadang sulit merasa puas.

Pasien yang merasa puas biasanya pasien tersebut memberikan informasi kepada keluarga, tetangga, maupun kerabat terdekat tentang pengalamannya. Ini akan menjadi referensi yang baik dan menguntungkan bagi institusi kesehatan. Kinerja pelayanan yang diberikan kepada konsumen merupakan fasilitas yang sesuai dengan apa yang diharapkannya. Pasien akan mencari dan mengutamakan fasilitas kesehatan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan dan sesuai dengan apa yang diharapkan seorang konsumen.

2. Konseptualisasi kepuasan pasien

Konsep kepuasan pasien bukanlah hal yang biasa, namun kemunculannya sebagai konsep operasional baru dimulai pertengahan 1970an. Tepat pada tahun 1997 pada saat laporan konferensi tentang konseptualisasi dan pengukuran kepuasan atau ketidakpuasan seseorang yang dipublikasikan pertama kali. Kata kepuasan sendiri merupakan berasal dari bahasa latin "satis" yang artinya cukup baik, memadai dan *facto* melakukan. Kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan.

Konsumen merasakan kepuasan tentang perasaan yang dipengaruhi dengan pelayanan yang dirasakan positif atau negatif. Biasanya seseorang yang membeli barang atau pengguna jasa yang diberikan sesuai yang diharapkan si pembeli tersebut maka pemikiran si pembeli tersebut positif. Sedangkan si pembeli itu merasakan tidak kepuasan maka si pembeli tersebut memiliki pemikiran yang negatif. Kepuasan tersebut timbul pada saat proses dan setelah jual beli, pelanggan tersebut merasakan puas atau tidak puas.

3. Aspek-aspek kepuasan konsumen

Value pasien yang diberikan kepada instansi pelayanan kesehatan biasanya berdasarkan pengalaman pasien itu sendiri. Aspek pengalaman pasien dapat didefinisikan sebagai pelayanan dan perlakuan yang diberikan pihak pelayanan kepada pasien sebagai tanggung jawab pelayanan instansi kesehatan. Menurut Tjiptono (2002) aspek tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a. Keistimewaan, yaitu pasien diperlakukan spesial oleh perawat selama proses pelayanan.
- b. Kesesuaian, yaitu pasien yang diperlakukan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien tentang waktu dan harga.

- c. Konsisten dalam memberikan pelayanan, artinya pasien yang mendapatkan pelayanan selama di instansi kesehatan tersebut merasakan hal yang sama dengan pelayanan yang diberikan.
- d. Estetika, berhubungan dengan fasilitas kesesuaian tata letak barang maupun keindahan ruangan.

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan menggunakan penelitian kuantitatif yaitu metode survei. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang diperoleh yang bentuk dalam data angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003). Penelitian kuantitatif menurut Hasan (2004) adalah penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual.

3.2. Identifikasi Variabel

Variabel penelitian merupakan penelitian yang memiliki variasi tertentu pada suatu atribut atau nilai atau sifat orang, objek atau kegiatan yang dipelajari dan kemudian bisa ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini digunakan variabel yang diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang timbul karena adanya variabel terikat (dependen) (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel independennya adalah kualitas pelayanan dan fasilitas.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah variabel yang timbul karena adanya variabel independen (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan konsumen (pasien).

3.3 Definisi Operasional Variabel (DOV)

a. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang bisa memenuhi apa yang diharapkan oleh konsumen (Sunyoto, 2012). Kualitas pelayanan menurut (Lewis dan Booms (1983) dalam Tjiptono (2011:180) tingkat layanan yang dapat memberikan sesuai ekspektasi konsumen.

b. Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu usaha yang melancarkan dan memudahkan aktivitas konsumen dalam bentuk benda-benda maupun

uang. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2006) fasilitas adalah penjual jasa yang memberikan kenyamanan kepada konsumen yang bersifat peralatan dan ketersediaan tempat yang dibutuhkan.

c. Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan seorang konsumen yang muncul setelah proses kinerja atau hasil produk yang diberikan sesuai dengan ekspektasi konsumen (Kotler dan Keller, 2016).

3.4 Pengukuran Variabel

Pengukuran adalah suatu objek yang mendapatkan suatu nilai. Objek merupakan suatu entitas yang akan diteliti. Skala pengukuran yang digunakan peneliti biasanya menggunakan tanggapan dari responden terhadap suatu pertanyaan yang diberikan. Dalam penelitian ini digunakan *rating scale* dimana *rating scale* yang digunakan adalah skala likert. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (pasien) dari setiap jawaban pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen (pasien) dari setiap jawaban yang diberikan tertera pada kusioner yang diberi skor dengan menggunakan skor berskala ordinal dilakukan dengan skala likert dengan ketentuan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Skor Pertanyaan dengan Skala Likert

Jawaban	Skor Jawaban Pertanyaan
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Sugiyono (2007:85)

3.5 Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah suatu objek maupun subjek yang memiliki mempunyai karakteristik dan kualitas yang dipelajari oleh peneliti kemudian disimpulkan (Sugiyono, 2015). Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap RS Fatma Medika Sembayat.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang memiliki karakteristik (Sugiyono, 2004). Pengambilan suatu sampel harus sesuai dengan ketentuan dan diambil dengan rancangan sampel non probabilitas.

Penentuan sampel harus berdasarkan Arikunto (2005:73) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z.P.q}{d}$$

Keterangan:

n= jumlah sampel

Z= harga standar normal (1.976)

P= estimator proporsi populasi (0,5)

d= interval/ penyimpangan (0,10)

q= 1-p

jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,976).(0,5).(0,5)}{(0,10)} = 97,6$$

Berdasarkan hasil tersebut, maka jumlah responden yang akan dijadikan sampel dalam penelitian ini dibulatkan menjadi 98 orang.

3.6 Teknik pengambilan sampel

Dalam penelitian ini peneliti harus membuat perwakilan populasi yang disebut sebagai sampel. Anggota yang dipilih sebagai sampel tidak harus dalam posisi yang memiliki peluang, biasanya menggunakan metode non probability sampling.

3.7 Jenis dan Sumber data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung yang diambil dari suatu lapangan yang diberi kuesioner untuk mengetahui tanggapan para konsumen tentang pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen RS Fatma Medika.

3.8 Teknik Pengujian Instrumen

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk mengukur pengujian instrumen tersebut layak atau tidak. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan dalam bentuk kuesioner, sehingga perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Situmorang dan Muslich (2015), validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur suatu instrumen apakah bisa sesuai dengan tujuan dan harapan peneliti. Menurut Ghazali (2006) adalah suatu alat pengukur yang dipakai untuk mengukur kuesioner apakah valid atau tidak. Pengujian validitas menggunakan teknik korelasi product moment. Rumus korelasi adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum x^2 - (n\sum x)^2)(n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi product moment

N : jumlah responden

x : nilai tiap item

y : nilai seluruh item

Besarnya r dapat dihitung dengan menggunakan taraf signifikan (α) sebesar 5%. Jika hasil pengukuran menunjukkan r hitung \leq r tabel maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliability

Reliabilitas menurut Ghazali (2001) adalah suatu alat ukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Jawaban yang konsisten dan stabil merupakan suatu kuesioner yang reliabel atau handal. Sedangkan menurut Umar (2005) reliabilitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengukur konsisten jawaban jika pengukuran tersebut diulang.

Dalam penelitian ini menggunakan Cronbach Alpha. Suatu variabel dikatakan reliabel jika hasilnya yang diperoleh $\alpha > 0,70$ = reliabel dan hasil $\alpha < 0,70$ = tidak reliabel (Ghozali, 2011).

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{\sum at^2} \right]$$

Keterangan :

r : koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum ab^2$: jumlah varian butir

at : total varian

Dalam pengukuran reliabilitas pada taraf signifikan (α) = 5%, jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

3.9 Teknik Analisis Data

a. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2014), analisis statistik deskriptif adalah alat analisis yang digunakan untuk menganalisis data dan melakukan deskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Analisis deskriptif merupakan sebuah metode yang berhubungan dengan penyajian, pengumpulan, dan kesimpulan dari suatu data hingga dapat dibuat sebuah informasi yang bermanfaat dan juga tertata dalam bentuk yang siap untuk dianalisis.

Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata skor jawaban responden untuk setiap variabel fasilitas dan kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Metode pengujian rata-rata skor dilakukan dengan menggunakan MS. Excel.

Penilaian responden tertinggi dengan skor rata-rata 5 dan skor penilaian terendah adalah 1 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor maksimum} - \text{skor minimum}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Hasil rata-rata yang didapat akan dimasukkan dalam kelompok interval dimana skor 1,00-1,80 termasuk sangat rendah (SR), 1,81-2,60 termasuk rendah (R), 2,61-3,40 termasuk cukup (C), 3,41-4,20 termasuk tinggi (T), dan 4,21-5,00 termasuk sangat tinggi (ST).

b. Analisis Linear Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah analisis linear berganda. Analisis linear berganda digunakan untuk mengukur pengaruh variabel bebas yang lebih dari satu variabel terhadap variabel terikat. Dalam analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen. Rumus dari regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y : kepuasan konsumen

a : konstanta regresi

b₁ : koefisien regresi kualitas pelayanan

b₂ : koefisien regresi kualitas

X₁ : kualitas pelayanan

X₂ : fasilitas

Uji Asumsi Klasik

Ada beberapa pengujian yang harus dijalankan terlebih dahulu, sebelum dibuat analisis korelasi dan regresi, Hal tersebut untuk menguji apakah model yang dipergunakan tersebut mewakili atau mendekati kenyataan yang ada. Terdapat tiga jenis pengujian asumsi klasik:

a. Uji normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regresi linear, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* (ϵ) yang berdistribusi normal. Menurut Singgih Santoso (2012) dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*) yaitu:

Jika probabilitas $>0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah normal.

Jika probabilitas $\leq 0,05$ maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

b. Uji multikolinieritas

Menurut Ghazali (2009) mengemukakan bahwa uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Gujarati (2012) menjelaskan pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas adalah mempunyai angka tolerance mendekati batas VIF adalah 10. Jika nilai VIF dibawah 10, maka terjadi gejala multikolinieritas. Singgih Santoso (2012) mengatakan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$VIF = \frac{1}{\text{Tolerance}} \text{ atau } \text{Tolerance} = \frac{1}{VIF}$$

c. Uji heteroskedastisitas

Gujarati (2012) mengatakan bahwa uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian atau residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan juga varian berbeda maka disebut hetoskedastisitas.

d. Uji Simultan (Uji F)

Untuk melakukan pengujian hipotesis ada beberapa ketentuan yang diperlukan untuk diperhatikan. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel tersebut sama-sama mempunyai pengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen.

Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

H₀: $\beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya variabel bebas secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H₁: $\beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$, artinya variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusan menurut Ghazali (2005), yaitu dengan membandingkan nilai F hitung dengan tabel:

Apabila F tabel $> F$ hitung maka H₀ diterima dan H₁ ditolak.

Apabila F tabel $\leq F$ hitung maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

e. Uji Parsial (t)

Uji t bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen (kualitas pelayanan dan fasilitas) terhadap variabel dependen yaitu (kepuasan konsumen).

H₀ : $\beta_i = 0, i=1,2,3$, artinya variabel bebas secara sendiri-sendiri tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

H₁ : $\beta_i \neq 0, i=1,2,3$, artinya variabel bebas secara sendiri-sendiri berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Dasar pengambilan keputusannya adalah:

Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel ($\alpha=5\%$)

Apabila t tabel $\geq t$ hitung, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Apabila t tabel $< t$ hitung, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Dengan menggunakan angka probabilitas signifikan.

Jika nilai signifikannya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Jika nilai signifikannya $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Koefisien determinasi

Koefisien determinasi (R^2) menurut Ghozali (2005) adalah untuk mengukur kemampuan dan menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk nilai runtut (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

A. Deskripsi data penelitian

Pada bagian ini penulis akan menyajikan hasil pengumpulan data dan hasil analisis data yang diperoleh kemudian akan dibahas. Dalam menandatangani data penulis menggunakan kuesioner untuk dibagikan kepada pasien Rumah Sakit Fatma Medika Sembayat Gresik pada tanggal 15 Agustus - 14 September 2019.

Kuesioner yang disebar ke pasien Rumah Sakit Fatma Medika Sembayat sebanyak 100 responden dengan cara memberikan langsung kepada pasien rawat inap. Dalam proses pengisian kuesioner tersebut penulis mendampingi responden, dan pada saat responden membutuhkan bantuan pada saat proses pengisian penulis bisa membantu responden. Data yang didapatkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penulis. Data yang sudah terkumpul kemudian ditabulasikan dengan menggunakan perangkat lunak (Software) yaitu program Exel 2010 dan selanjutnya dianalisis menggunakan SSPS 20.0.

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden bisa digunakan untuk mengukur gambaran tentang responden yang

sudah diteliti kemudian dilakukan perhitungan menggunakan statistik deskriptif. Adapun karakteristik responden diklasifikasikan sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 4.1

Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Perempuan	49	49%
Laki-laki	51	51%
Total	100	100%

Berdasarkan data yang telah diambil dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden Rumah Sakit Fatma Medika adalah laki-laki. Dari data dapat dilihat bahwa 51 dari 100 responden adalah laki-laki dengan presentase 51% dan 49 orang adalah perempuan dengan presentasi 49%.

b. Usia

Tabel 4.2

Responden Berdasarkan Usia

Usia (Tahun)	Jumlah	Presentase
10-14	7	7%
15-19	16	16%
20-24	15	15%
>24	62	62%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil tabel di atas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden berdasarkan usia yang lebih dari 24 tahun berjumlah 62 orang dengan besar presentase 62%, usia 10-14 tahun berjumlah 7 orang dengan presentase 7%, usia 15-19 tahun berjumlah 16 orang dengan presentase 16%, sedangkan usia 20-24 tahun sebanyak 15 orang dengan presentase 15%. Dengan demikian tingkat yang paling potensial adalah usia 20-22 tahun.

c. Pekerjaan

Gambar 4.3

Presentase berdasarkan pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Ibu rumah Tangga	31	31%
Wiraswasta	49	49%
Pelajar/Mahasiswa	23	23%
Total	100	100%

Berdasarkan hasil tabel diatas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden yang pekerjaan ibu rumah tangga berjumlah 31 orang dengan presentase 31%, pekerjaan wiraswasta berjumlah 49 orang dengan presentase 49%, sedangkan pelajar/mahasiswa berjumlah 23 orang dengan presentase 23%. Dengan demikian pasien Rumah Sakit yang paling banyak adalah ibu rumah tangga.

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis identitas responden, jenis kelamin responden mayoritas pasien rumah sakit Fatama Medika Sembayat adalah laki-laki dengan proporsi 51% dan perempuan dengan proporsi 49%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas pasien laki-laki lebih rentan terserang penyakit dibandingkan dengan perempuan.

Berdasarkan usia responden pada pasien Rumah Sakit Fatma Medika Sembayat mayoritas responden berusia >24 tahun karena dengan proporsi 62% dan usia 5-9 tahun dengan proporsi 3%. Hal ini membuat penulis berpendapat bahwa mayoritas responden berusia >24 tahun karena pada usia tersebut adalah usia dimana kebanyakan orang banyak beraktivitas dan berisiko terserang penyakit lebih sering dari biasanya dilihat dari pekerjaan responden yang mayoritas adalah Wiraswasta.

Berdasarkan pekerjaan responden, mayoritas pekerjaan responden pasien Rumah Sakit Fatma Medika Sembayat adalah wiraswasta dengan proporsi 49% dan minoritasnya adalah pelajar/mahasiswa dengan proporsi 23% sisanya adalah ibu rumah tangga dengan proporsi 31%.

Berdasarkan oleh data yang dilakukan melalui uji F, variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang dapat dilihat dari tabel hasil uji F hitung sebesar $31,255 > F$ tabel sebesar 3,09. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2005. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Cronin. Jr. J. Joseph and Steve Taylor. 1992. *Measuring Service Quality - A Reexamination And Extension*.
- Chandra, E. dan Fandy Tjiptono. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: CV Andi.
- Garvin D.A. 1996. *Managing Quality*. New York,

Free Press.

- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Vol.100-125.
- Hasan, Iqbal. 2004. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen Cetakan Le-3*, Bandung: CV. Alfabet.
- Jaya, I dan Syarifudin, I. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM Jakarta. *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*. 1(1), 37-41.
- Kotler, P dan Gary, A. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi ke 15, Jilid ke 1, Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C dan Laurent K. Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD DR. R. Koesma Tuban). *Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No. 1 (April) : 37-5.
- Martomodjo, Soebri. 2014. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pelanggan Pada SPBU Pertamina di Sidoarjo. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, Vol. 3, No. 8. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA).
- Nursalam. 2002. *Manajemen Keperawatan*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan; Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional*. Edisi 4. Salemba Medika, Jakarta.
- Setyaningsih, I. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Service (Lean Service Dan Service Performance). *Spektrum Industri*. 11(2), 133-148.
- Santoso, Singgih. 2012. *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.

- Situmorang, Syafrizal Helmi, Lutfi, Muslich. 2015. Analisis Data : Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. Medan : USU Press.
- Sugiyono. 2003. Metode Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Alfabeta, CV, Bandung:
- Sunyoto, Danang. 2012. Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. Yogyakarta: CAPS.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit. 6(1), 9-14.
- Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Pemasaran Jasa. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2005. Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis, Grafindo Persada, Jakarta.
- Yamit, Zulian. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa. Penerbit Ekonisia, Yogyakarta.